BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Padepokan Madani, dengan alamat Kampung Babakan Bandung, Desa Pagerwangi, Kecamatan Lembang, kabupaten Bandung Barat Telp 022- 2789128 Fax 022-2789142 dan yang menjadi objek penelitian adalah bagian pelayanan hotel.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Padepokan Madani Lembang adalah salah satu hotel yang bernuansakan islami. Pengunjung yang datang ke Padepokan Madani ini khususnya untuk wanita harus menutup aurat. Pedopakan madani ini dibangun sekitar bulan Maret tahun 2007 dengan luas tanah 28 hektar atas nama Ibu Eva. Dengan hanya 15 menit berkendaraan dari pusat perbelanjaan Cihampelas, anda akan tiba di Padepokan Madani. Sebuah hotel yang nyaman yang terletak di dataran tinggi yang sejuk dengan dikelilingi pemandangan alam perbukitan hijau dan kota Bandung yang indah.

Fisik bangunan yang terdiri dari 3 bagian, dengan 43 kamar, sebuah restoran, dan 4 ruangan pertemuan *(meeting room)* dengan kapasitas sampai 100 orang. Fasilitas yang terdapat di Padepokan Madani ini adalah minibar didalam kamar hotel, *tea and coffee maker*, mini market, *water heater*, televisi yang dilengkapi channel internasional, *free hotspot area*. Dan untuk restoran disediakan berbagai macam menu makanan selain menu khas dan tradisional Indonesia juga

terdapat menu – menu mancanegara seperti dari Timur Tengah, Oriental dan *Western* yang tentunya halal.

Padepokan Madani ini terbagi menjadi 3 bagian. Bagian depan hotel itu terdiri dari tempat resepsionis untuk pelayanan tamu, minimarket, lahan parkir dan ruang *meeting*. Bagian tengah terdiri dari kantor para staff pegawai dan restoran yang pemandangannya mengarah langsung pegunungan. Bagian belakang yaitu kamar – kamar yang jumlah keseluruhan kamar nya ada 43 kamar, yang terdiri dari 5 kamar *suite rooms* dan 38 kamar *superior rooms*.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dari Padepokan Madani adalah memberikan pelayan yang terbaik untuk memberikan kepuasan bagi para pelanggan atau tamu hotel dengan menjunjung tinggi nilai – nilai Keislaman.

Misi dari Padepokan Madani adalah berpartisipasi dalam perkembangan pariwisata di Bandung, serta dapat mengembangkan bisnis perhotelan yang lebih luas.

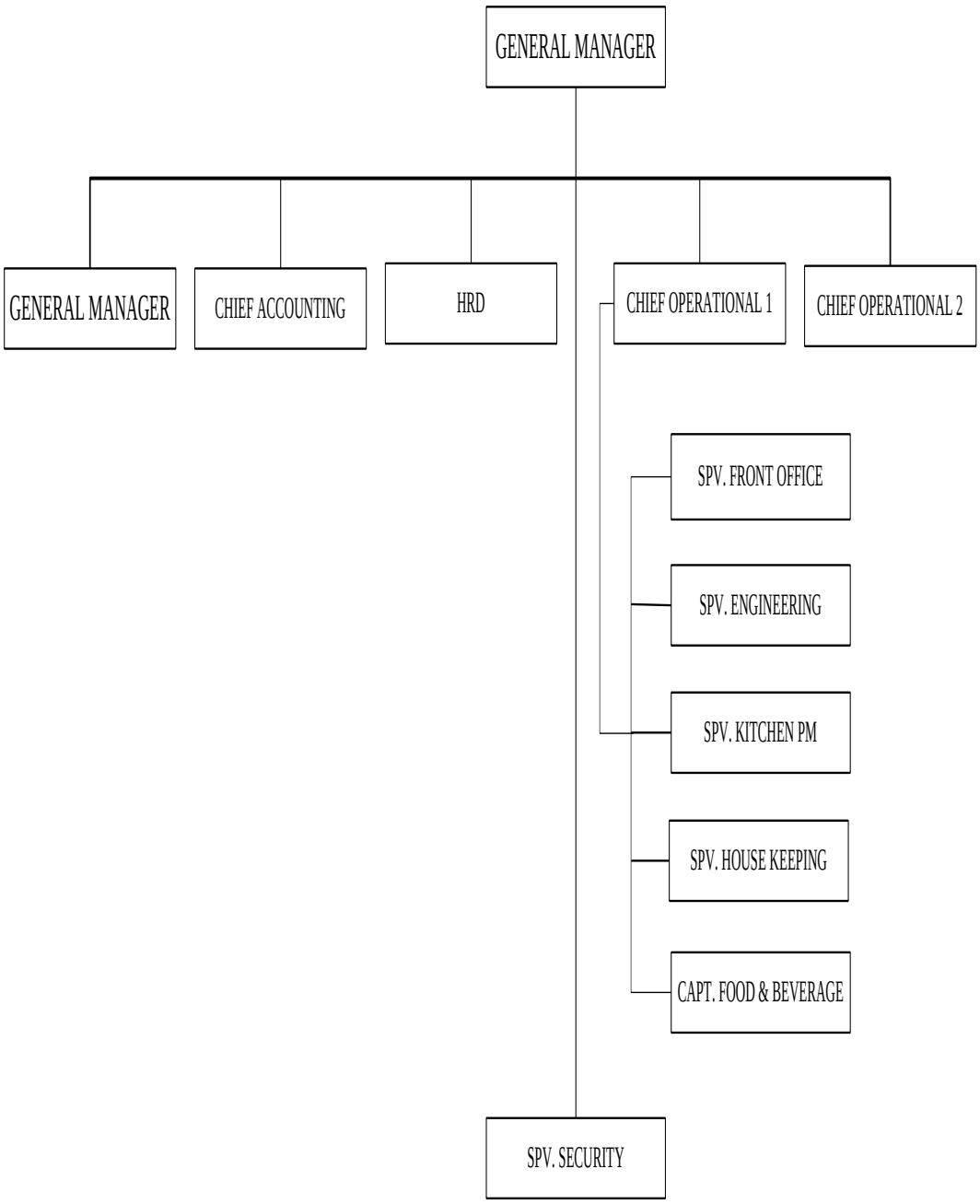
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Di dalam kegiatan suatu perusahaan baik itu perusahaan komersial maupun non komersial diperlukan adanya suatu kerja sama dan jalur koordinasi diantara para anggota dalam mencapai tujuan yang telah digariskan terlebih dahulu. Kerja sama itu meliputi tugas-tugas yang telah ditetapkan dan dalam

pelaksanaannya perlu adanya suatu garis ketetapan yang mengatur aktivitas tersebut agar dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Struktur Organisasi merupakan suatu kerangka dasar yang menggambarkan tugas, wewenang dan tanggung jawab dari bagian-bagian yang terdapat dalam organisasi.

Struktur Organisasi yang merupakan kerangka kerja yang menggambarkan adanya pelimpahan wewenang dan tanggung jawab dari setiap tindakan dalam struktur tersebut. Adapun Struktur Organisasi yang digunakan saat ini :



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Padepokan Madani Lembang

3.1.4 Deskripsi Tugas

Menurut Jogiyanto deskripsi tugas merupakan suatu rincian yang menunjukan posisi, tanggung jawab, wewenang, fungsi dan tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh seorang personil di dalam suatu organisasi.

Adapun deskripsi mengenai tugas, wewenang, dan tanggung jawab pada Padepokan Madani Lembang sebagai berikut :

a. General manager

a) Berperan sebagi pemilik, menyerahkan semua tugas dan tanggung jawab serta wewenang pengelolaan perusahaan dan segala sesuatu yang terlibat dalam kegiatan usaha.

b. Chief Accounting

a) Menerima dan megolah data dari *front office* mengenai penerimaan dan peengeluaran yang terjadi setiap harinya.

b) Menyajikan data tersebut guna kebutuhan analisa operasional hotel dalam satu kurun waktu tertentu melalui laporan yang dihasilkan (laporan laba/rugi, neraca).

c) Menghitung dan memberikan upah kepada karyawan setiap bulannya.

c. HRD (Human Resource Development)

a) Yaitu bagian yang bertugas mengadakan pemilihan dan pengadaan tenaga kerja hotel, termasuk di dalamnya pemeliharaan moral dan kesejahteraan tenaga kerja serta peningkatan pengetahuan dan keterampilan tenaga kerja hotel.

d. Chief Operational

a) Bertanggung jawab langsung kepada *General Manager* sehubungan dengan kelancaran seluruh aktivitas dan operasional hotel.

b) *Decision maker* dalam pelaksanaan operasional perusahaan sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan, meliputi kegiatan pemasaran, kepegawaian, dan pengawasan atas kelancaran operasional perusahaan secara menyeluruh.

c) Memberikan laporan kepada *General Manager* mengenai segala sesuatu yang menyangkut perusahaan.

d) Memeriksa kerusakan-kerusakan yang mungkin terjadi di hotel.

e) Memeriksa persediaan perlengkapan yang menunjang kelancaran operasioanl hotel seperti sabun, shampo, *shower cap*, persediaan bahan makanan, dan lain-lain.

f) Melakukan pengecekan kamar yang siap jual.

e. Front Office

a) Menerima telepon yang masuk.

b) Melayani tamu yang datang langsung atau melalui telepon untuk menanyakan tentang reservasi hotel, tipe kamar, dan harga kamar.

c) Bertanggung jawab atas kelancaran operasional pelayanan tamu yang akan check in maupun check out.

d) Melakukan pengecekan status berjalan (room status / *room rate* / *room condition*).

e) Melakukan pengecekan status yang akan datang (*meeting room* / *room rate* / *walk in guest*).

f) Memeriksa sarana pendukung yang diperlikan, seperti: kondisi kamar, anak kunci, brosur-brosur, formulir, dan peralatan komputer.

f. Enggineering

a) Yaitu bertugas mengatur dan mengawasi keadaan mesin-mesin yang beroperasi.

g. Food and Beverages

a) Yaitu bagian yang bertugas menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman.

h. House Keeping

a) Yaitu bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restaurant, bar dan tempat - tempat umum dalam hotel termasuk tempat-tempat karyawan.

i. Security

a) Mengontrol semua kendaraan yang keluar masuk ke area hotel berserta tamunya.

b) Menginformasikan setiap tamu baik yang masuk ataupun keluar dari atau ke lingkungan hotel kepada *front office*.

c) Bertanggung jawab dalam menjaga ketenangan serta kenyamanan tamu di lingkungan hotel dan sekitarnya.

3.2 Metode Penelitian

Di dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka suatu metode yang digunakan sebagai alat atau sarana pengambilan data – data. Metode yang dimaksud adalah sebagai berikut.

3.2.1 Desain Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif (*descriptive reasearch*). Metode deskriptif (*descriptive reasearch*) yaitu metode dalam penelitian suatu kasus dengan cara menuturkan pemecahan masalah dan mengumpulkan data sebagai gambaran keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta - fakta yang ada [Cholid Narbuko and H. Abdu Achmadi 2007 : 44].

Metode *action* atau tindakan merupakan penelitian langsung, disertai dengan praktek di lapangan. Setelah mengetahui gambaran dari objek yang akan diteliti selanjutnya diambil tindakan untuk membuat suatu program sistem pelayanan hotel yang akan dilaksanakan secara sistematis dan terencana, serta mempunyai nilai perbaikan yang signifikan.

3.2.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data untuk mendapat informasi yang dibutuhkan guna merancang perangkat lunak agar sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Dalam kegiatan pengumpulan data ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder.

3.2.2.1 Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang diambil secara langsung, data ini diperoleh dari kegiatan observasi yaitu pengamatan langsung pada objek penelitian dan mengadakan wawancara dengan pihak yang terlibat.

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data primer dengan menggunakan teknik :

1. Observasi

   Peneliti langsung mengunjungi lokasi penelitian ke hotel yang dijadikan objek penelitian yaitu Padepokan Madani. Hal ini dilakukan untuk melihat dari dekat masalah-masalah yang berhubungan dengan pokok bahasan yang diperlukan dalam penelitian ini.

2. Wawancara

   Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara secara langsung dengan mengajukan berbagai pertanyaan kepada pihak terkait di Padepokan Madani.

3.2.2.2 Sumber Data Sekunder

Data sekunder ini berupa data dokumentasi dengan cara mengumpulkan data yang tertulis yaitu kegiatan memperoleh data dengan menganalisis dan mempelajari data-data atau dokumen seperti data tamu, data kamar, data *restaurant*, data *laundry* dan data checkout yang didapat dari setiap departemen masing – masing. Selain itu penulis mengumpulkan data dengan melakukan studi *literature.* Tujuan dari studi *literature* ini adalah untuk memperoleh referensi yang dibutuhkan dalam proses pengerjaan dan metode untuk menyelesaikan Skripsi.

Pada tahap ini penulis mengumpulkan berbagai teori yang berhubungan dengan permasalahan yang ada dalam berbagai buku.

3.2.3 Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem sangat dibutuhkan dalam perancangan sebuah sistem karena sebelum memulai pembuatan *coding – coding* hendaknya merancang terlebih dahulu metode pemodelan seperti apa yang harus digunakan dengan memprioritaskan ketepatan waktu selesai dan efektifitas dalam perancangan sebuah sistem.

3.2.3.1 Metode Pendekatan Sistem

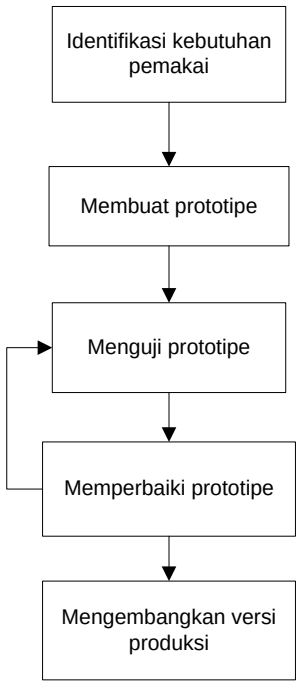
Menurut (www.pustaka.unpad.ac.id/pendekatan_sistem.pdf), Metode Pendekatan Sistem adalah upaya untuk melakukan pemecahan masalah yang dilakukan dengan melihat masalah yang ada secara menyeluruh dan melakukan analisis secara sistem dan terstruktur. Pendekatan sistem diperlukan apabila kita menghadapi suatu masalah yang kompleks sehingga diperlukan analisa terhadap permasalahan tadi, untuk memahami hubungan bagian dengan bagian lain dalam masalah tersebut, serta kaitan antara masalah tersebut dengan masalah lainnya.

Metode pendekatan sistem yang digunakan adalah pendekatan terstruktur. Pendekatan terstruktur dilengkapi dengan alat-alat dan teknik-teknik yang dibutuhkan dalam pengembangan sistem, sehingga hasil akhir dari sistem yang dikembangkan adalah sistem yang strukturnya didefinisikan dengan baik dan jelas. Metodologi ini mengendalikan penggunaan alat-alat dan teknik-teknik untuk mengembangkan sistem terstruktur. Alat – alat yang digunakan dalam pendekatan analisis dan pemograman terstruktur adalah *Flow Map*, Diagram Konteks, *Data*

Flow Diagram (DFD), Kamus Data, Normalisasi, *Entity Relation Diagram* (ERD) dan Rancangan Input/ Output.

3.2.3.2 Metode Pengembangan Sistem

Menurut Abdu kadir (2003 : 416) prototype merupakan suatu metode dalam sistem yang menggunakan pendekatan untuk membuat suatu program dengan cepat dan bertahap sehinnga dapat dievaluasi oleh pemakai. Dalam pembuatan aplikasi ini digunakan teknik prototype yaitu diantaranya berupa tahap:



Gambar 3.2. Metode Prototipe

(**Sumber:** Abdul kadir, "*pengenalan sistem informasi"*2003:416)

1. **Identifikasi kebutuhan pemakai**

   pengembang dan pemakai bertemu,pemakai menjelaskan kebutuhan sistem.

2. **Membuat prototype**

   pengembang mulai membuat prototype

3. **Menguji prototype**

   pemakai menguji prototype dan memberikan kritikan atau saran

4. **Memperbaiki prototype**

   pengembang melakukan modifikasi atau pebaikan sesuai dengan masukan pemakai

5. **Mengembangkan versi produksi**

   pengembang merampungkan sistem sesuai dengan masukan terakhir dari pemakai.

3.2.3.3 Alat Bantu Analisis dan Perancangan

Tahap perancangan disebut juga tahap pemecahan masalah, yaitu dengan menyusun suatu algoritma, alur sistem, masukan, prosedur proses, keluaran, dan database. Proses perancangan diperlukan untuk menghasilkan suatu rancangan sistem yang baik, karena dengan rancangan yang tepat akan menghasilkan sistem yang stabil dan mudah dikembangkan di masa mendatang. Berikut ini akan dijelaskan rangkaian atau ruang lingkup system yang akan dirancang dengan memanfaatkan alat bantu seperti :

1. Flowmap

   Flowmap adalah suatu diagram alir yang menggambarkan bagian-bagian apa saja yang terlibat dalam suatu system dan kegiatan apa saja yang dilakukan sistem dimulai dari penginputan sampai menghasilkan output yang dibutuhkan dan mengambarkan tentang gerakan dokumen yang dipakai didalam suatu sistem.

2. Diagram Konteks

   Diagram konteks merupakan pola penggambaran yang berfungsi untuk memperlihatkan interaksi tersebut dengan lingkungan dimana sistem tersebut ditempatkan. Dalam diagram konteks, sistem dianggap sebuah objek yang tidak dijelaskan secara rinci karena yng ditekankan adalah interaksi sistem dengan lingkungan yang akan mengaksesnya.

3. *Data Flow Diagram*

   DFD merupakan peralatan untuk menggambarkan secara rinci mengenai sistem sebagai jaringan kerja antar fungsi yang berhubungan satu sama lain dengan menunjukan dari dan ke mana data mengalir serta penyimpanannya. Secara umum, tahapan dimulai dari level 0, 1, 2, dan seterusnya. Level 0 menggambarkan sistem secara global hanya saja disertai dengan menggambarkan database yang akan menampung aliran data, namun semua proses hanya digambarkan sebagai sebuah sistem secara umum dan tidak terinci. Setiap penurunan ke tahapan yang lebih rendah, yaitu level 1, 2, dan seterusnya, maka proses – proses tersebut akan diuraikan lebih rinci dengan spesifikasi yang lebih jelas.

4. Kamus Data

   Kamus data adalah peralatan yang ikut berperan dalam perancangan dan pembangunan sistem informasi karena berfungsi untuk menjelaskan arti aliran data dan penyimpanan dalam penggambaran pada data flow diagram, mendeskripsikan komposisi paket data yang bergerak melalui aliran, dan menjelaskan spesifikasi nilai dan satuan yang relevan terhadap data yang mengalir dalam sistem tersebut.

3.2.4 Pengujian Software

Pengujian merupakan proses untuk memeriksa apakah suatu perangkat lunak yang dihasilkan sudah dapat dijalankan sesuai dengan standar tertentu. Pentingnya pengujian perangkat lunak dan implikasinya yang mengacu pada kualitas perangkat lunak tidak dapat terlalu ditekan karena melibatkan sederetan aktivitas produksi di mana peluang terjadinya kesalahan manusia sangat besar dan karena ketidakmampuan manusia untuk melakukan dan berkomunikasi dengan sempurna maka pengembangan perangkat lunak diiringi dengan aktivitas jaminan kualitas.

Http://www.dosen.unikom.ac.id/ *Testing Perangkat Lunak*/ 20 September 2010

Dalam pengujian software ini menggunakan metode *Black Box*. *Black Box* berfokus pada domain informasi dari perangkat lunak, dengan melakukan *test case* dengan mempartisi domain input dari suatu program dengan cara yang memberikan cakupan pengujian yang mendalam.

Pengujian *black box* harus dapat menjawab pertanyaan sebagai berikut:

a) Bagaimana validitas fungsional diuji.
b) Kelas input apa yang akan membuat kasus pengujian menjadi lebih baik.
c) Apakah sistem akan sangat sensitif terhadap harga input tertentu.
d) Bagaimana batasan dari suatu data diisolasi.
e) Kecepatan data apa dan volume data apa yang akan ditoleransi oleh sistem.
f) Apa pengaruh kombinasi tertentu dari data terhadap sistem operasi.

Faktor pengujian yang digunakan dalam pengujian *software* ini antara lain:

1. *Authorization*

   Menjamin data diproses sesuai dengan ketentuan manajemen yang mana menyangkut proses transaksi secara umum yaitu otoritas bisnis.

2. *Correctness*

   Menjamin pada data yang dimasukan, proses dan *output* yang dihasilkan dari aplikasi harus akurat dan lengkap.

3. *File Integrity*

   Menekankan pada data yang dimasukkan melalui aplikasi akan tidak bisa diubah. Prosedur yang akan memastikan bahwa *file* yang digunakan benar dan data dalam *file* tersebut akan disimpan sekuensial dan benar.

4. *Easy of Use*

Menekankan perluasan usaha yang diminta untuk belajar, mengoperasikan dan menyiapkan inputan, dan menginterpretasikan *output* dari sistem. Faktor ini tersangkut dengan *usability* sistem terhadap interaksi antara manusia dan sistem.